Nornia
Akıllı İletişim Platformu — Kurumsal Kullanım Kılavuzu

v3.10.11
23 Kasım 2026

Bölüm 38: Omnichannel SLA, Kampanya/Geri Arama, VoIP/MOS Kalitesi, Yönlendirme, Güvenlik, Voicemail & Konferans

Sesli çağrıların dışındaki tüm kurumsal kanalları ve altyapı kalitesini denetleyen 7 uzman raporudur: Omnichannel Kanal & SLA, Kampanya & Geri Arama (Dialer/Callback), VoIP & Ses Kalitesi (MOS / Jitter / Paket Kaybı), Yönlendirme (Follow-Me / GSM), Engellenen Çağrı & İhlal, Sesli Posta (Voicemail) ve Konferans Odası Kullanım Raporu.

BÖLÜM 38 Çağrı Raporları & Analiz

7 Uzman Rapor • MOS/Jitter • GSM Maliyet • Güvenlik ~10 dk okuma

Omnichannel SLA, Kampanya/Geri Arama, VoIP/MOS Kalitesi, Yönlendirme, Güvenlik, Voicemail & Konferans

Sesli çağrıların dışındaki tüm kurumsal kanalları ve altyapı kalitesini denetleyen 7 uzman raporudur: Omnichannel Kanal & SLA, Kampanya & Geri Arama (Dialer/Callback), VoIP & Ses Kalitesi (MOS / Jitter / Paket Kaybı), Yönlendirme (Follow-Me / GSM), Engellenen Çağrı & İhlal, Sesli Posta (Voicemail) ve Konferans Odası Kullanım Raporu.

SANTRAL MENÜ YOLU & URL

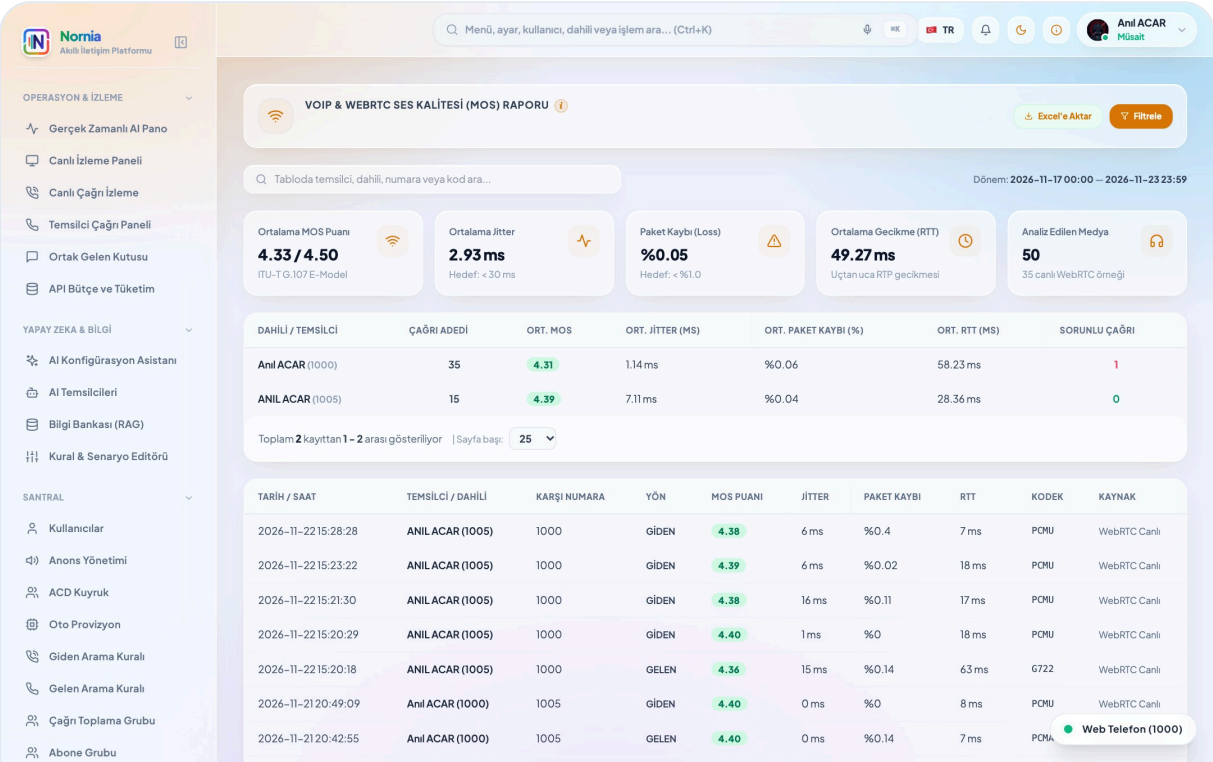
Çağrı Raporları & Analiz → Omnichannel SLA / Kampanya-Geri Arama / VoIP MOS / Yönlendirme-GSM / Engellenen-İhlal / Sesli Posta / Konferans Kullanımı

`/?tab=voip-ses-kalitesi-mos-raporu`

GEREKLİ ROL YETKİ KODLARI (RBAC)

`reports_omnichannel:access` `reports_dialer_callback:access`
`reports_voip_quality:access` `reports_forwarding_gsm:access`
`reports_blacklist_security:access` `reports_voicemail:access`
`reports_conferences:access`

CANLI SANTRAL ARAYÜZ EKRAN GÖRÜNTÜSÜ



VoIP & Ses Kalitesi (MOS) Raporu — Ortalama MOS skoru (1.0–4.5), RTT gecikme, Jitter ve paket kaybı teşhisi

`Çağrı Raporları & Analiz → VoIP & Ses Kalitesi (MOS)`

Tüm Alanlar, Parametreler & Teknik Etkileri

5 parametre

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
VoIP & Ses Kalitesi — MOS (voip-quality)	`MOS 1.0–4.5 / RTT ms / Jitter ms / Loss %`	`RTCP + WebRTC`	4.0–4.5 Mükemmel, 3.5–4 Ağ/Wi-Fi sorunu uyarısı. ' kesiliyor' diyen uzaktan ç anında tespit eder.
Omnichannel Kanal & SLA (reports-omnichannel)	`İlk Yanıt (FRT) & Çözüm Süresi`	`Kanal Bazlı`	WhatsApp, Telegram, Ins Facebook ve E-Posta mes

ALAN / SEKME ADI	TİP / SEÇENEKLER	VARSAYILAN	DETAYLI AÇIKLAMA & SA ETKİSİ
			vs İnsan çözüm oranı ve c yanıt süresi.
Kampanya & Geri Arama (dialer-callback)	`Ulaşım & Dönüşüm %`	`Kampanya Bazlı`	Dialer kampanyalarının ve Callback görevlerinin tam oranlarını gösterir.
Yönlendirme / GSM (forwarding-gsm)	`Follow-Me Maliyet Takibi`	`Abone Bazlı`	Hangi dahilinin kaç çağrıy yönlendirdiğini ve toplam tüketimini raporlar.
Engellenen Çağrı & İhlal / Voicemail / Konferans	`Güvenlik & Kullanım`	`Tam Kayıt`	Kara liste ve dolandırıcılık dinlenmemiş sesli postala konferans katılımcı sürele

Ekle / Düzenle & Alt Sekme Ayarları (Detaylı Referans)

Bu modülün içindeki her sekme, form alanı, anahtar (toggle) ve gizli davranışın tam teknik dökümü (1 alt bölüm).

1 7 Uzman Altyapı & Kanal Raporunun Detaylı Metrikleri 7 Uzman Rapor

(6 ayar)

Yazılı kanallar, dış arama kampanyaları, VoIP ses kalitesi, GSM yönlendirme maliyeti ve güvenlik ihlalleri.

AYAR / ALAN	SEÇENEKLER / TİP	VARSAYILAN	NE İŞE YARAR & TEKNİK DA
1. Omnichannel Kanal & SLA (reports-omnichannel)	WhatsApp / Telegram / Instagram / Facebook / E-Posta	İlk Yanıt (FRT) & Çözüm	Her yazılı kanalda ortalama i süresini, AI çözüm oranını ve yükünü ölçer.
2. Kampanya & Geri Arama (reports-dialer-callback)	Ulaşılan / Meşgul / Cevapsız / Dönüşüm	Kampanya Bazlı	Dialer kampanyalarının ve Sı Callback geri aramalarının v raporlar.
3. VoIP & Ses Kalitesi — MOS (reports-voip-quality)	MOS (1.0–4.5) / RTT (ms) / Jitter (ms) / Paket Kaybı (%)	Çağrı & Dahili Bazlı	Kötü ses kalitesi yaşanan ku operatör hatlarını objektif ağ tespit eder.
4. Yönlendirme — Follow-Me / GSM (reports-forwarding-gsm)	GSM'e Aktarılan Adet & Dakika	Abone Bazlı	Cep telefonuna yönlendirile oluşturduğu GSM maliyetini altında tutar.
5. Engellenen Çağrı & İhlal (reports-blacklist-security)	Kara Liste + Toll-Fraud + Saldırı	Güvenlik Denetimi	Reddedilen spam çağrıları v engellenen yetkisiz uluslara girişimlerini listeler.
6. Sesli Posta (reports-voicemail) & 7. Konferans Kullanımı (reports-conferences)	Okunmamış Mesaj / Oda Süresi & Katılımcı	WAV Dinlemeli	Geri dönülmemiş sesli posta konferans odalarının aylık ku istatistiklerini verir.

1. MOS Skoru ile Uzaktan Çalışan Ağ Kalitesi Teşhisi

Evden çalışan bir temsilcide MOS < 3.4 ve Paket Kaybı > %2 görünüyorsa sorun santralde değil temsilcinin Wi-Fi/internet hattındadır. Kullanıcıya kablolu Ethernet'e geçmesi veya G.729 düşük bant kodeğine alınması önerilir.

Sık Karşılaşılan Hatalar & Sorun Giderme

Belirti: Tüm çağrılarda Jitter 80 ms üzerinde görünüyor

Kök Neden: Ofis router'ında VoIP için QoS (DSCP EF / 46) önceliği yok veya upload hattı yedekleme/video trafiğiyle dolmuş.

Çözüm: Router'da RTP portlarına (10000–20000 UDP) ve SIP sunucusuna en yüksek QoS önceliği tanımlayın.